

Este documento ha sido descargado de:
This document was downloaded from:



**Portal *de* Promoción y Difusión
Pública *del* Conocimiento
Académico y Científico**

<http://nulan.mdp.edu.ar> :: @NulanFCEyS

Eje: Gestión Turística del Territorio
Representaciones y papel de la comunidad residente en la gobernanza turística de Mar del Plata

Bernarda M. Barbini, Daniela I. Castellucci, Yanina A. Corbo, Gonzalo M. Cruz,
Nadia G. Roldán & Mariangel Cacciutto
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales - Universidad Nacional de Mar del
Plata
grupoturismoysociedad@gmail.com

Resumen

La estructura productiva de la ciudad de Mar del Plata se ha generado sobre la base del turismo de sol y playa, expandiéndose a través del tiempo, el modelo de prestaciones turísticas masivas, más importante de Argentina. Sin embargo, a partir de la década de los '90 el mismo comienza a manifestar signos de madurez y, si bien desde este momento la ciudad logra desarrollar un turismo fuera de temporada a través de iniciativas de diversificación, se observa que estas acciones no se encuentran incluidas en una política turística estratégica orientada a la reconversión.

Dado el importante papel que tiene el turismo en la ciudad, el mismo se presenta como alternativa estratégica para la concreción de un proceso de desarrollo territorial sustentable, a través del compromiso ciudadano, del poder público y del sector productivo. Considerando la idea de que el involucramiento de la comunidad residente en el proceso de desarrollo turístico debe ir más allá de su concientización para ser un buen anfitrión, el objetivo de la ponencia es presentar los principales resultados de un proyecto de investigación orientado a la observación del vínculo comunidad residente-turismo local a partir de la indagación de las representaciones de este grupo específico de actores en torno al turismo y la gobernanza turística.

Las representaciones son entendidas como el conjunto de informaciones, opiniones y actitudes referidas a determinados objetos de la realidad turística, que guían los comportamientos y prácticas por parte de los actores, influyendo en la toma de decisiones y la construcción de políticas en torno al turismo; en tanto que la gobernanza es concebida como un sistema de gobierno que implica interacciones entre el gobierno y la sociedad civil, tomándose el concepto de gobernanza turística para referirse al papel de estos sectores dentro del campo turístico.

En cuanto al aspecto metodológico, se aplica un enfoque mixto, empleándose como instrumentos de recolección de datos, encuestas y entrevistas aplicadas durante el año 2014 a una muestra intencional y otra representativa de residentes de la ciudad de Mar del Plata, lo que permite la triangulación de datos cualitativos y cuantitativos en pos de un abordaje integrado del objeto de estudio.

Los principales resultados indican que, hasta el momento, la comunidad residente de Mar del Plata posee una visión parcializada del fenómeno turístico y sus impactos. En este contexto, el sector público y el privado son percibidos como los actores centrales de la gobernanza turística local. A esta circunstancia se le suma la evidencia de un bajo nivel de involucramiento de los

residentes en los aspectos que hacen al turismo y los procesos de toma de decisiones orientados al desarrollo turístico de la ciudad.

Abstract

The productive structure of the city of Mar del Plata has been generated on the basis of sun and beach tourism, expanding over time, the most important model of massive tourism in Argentina. However, from the 90s it began to show signs of maturity and, although the city was able to develop some off-season tourism through diversification initiatives, it is observed that these efforts are not included in an integral strategic policy oriented to re-define the model.

Given the important role of tourism in Mar del Plata, it can be considered as a strategic alternative for the realization of a process of sustainable territorial development through civic engagement, public power and production. Considering the idea that the resident community involvement in the tourism development process must go beyond the being just a good host, the aim of the paper is to present the main results of a research project aimed at observing the link between the community and the local tourism. In order to do this, the representations of this specific group of actors around tourism and tourism governance are considered.

The representations are understood as the set of information, opinions and attitudes concerning certain objects of the reality that guide the behaviors and practices of the actors influencing decision making and building policies on tourism. Governance is conceived as a system of government that involves interactions between government and civil society. Finally, the concept of tourism governance is referred to the role of these sectors in the field of tourism.

As for the methodological aspects, a mixed approach, using as instruments for data collection, surveys and interviews was applied during 2014 to a representative sample of residents of the city of Mar del Plata, allowing a triangulation between qualitative and quantitative strategies towards an integrated approach of the study object.

The main results indicate that, so far, the resident community of Mar del Plata has a partial view of tourism and its impacts. In this context, the public and private sectors are perceived as central players in the local tourism governance. Such circumstances evidence a low level of involvement of residents in the aspects related to tourism and in the decision-making processes concerning tourism development of the city.

La subjetividad de los actores locales en el ámbito del turismo

En el ámbito del turismo, según explican Andriotis y Vaughan (2003), la subjetividad de los miembros de las comunidades residentes resulta relevante en tanto afecta sus actitudes y comportamiento en función del desarrollo del turismo. En este marco, es preciso tener en cuenta que lo que se percibe no implica que sea verdadero, sino que es suficiente con creer en su veracidad. Así, las representaciones no constituyen necesariamente la realidad, sino lo que motiva a los residentes a actuar o no de determinada manera.

Por su parte, Joan Amer Fernández (2009) determina la importancia del abordaje de la perspectiva de los residentes considerando su utilidad para la planificación, la formulación de políticas y la construcción de procesos

decisorios que incorporen los diversos sectores sociales de un destino. Presenza (2013), Harril (2004), Ap (1992), Ishikawa y Fukushima (2007) y Vargas Sánchez (2007) son otros de los autores que adhieren a la necesidad de considerar y comprender la subjetividad de los residentes para la formulación de políticas en función del desarrollo turístico.

Andriotis y Vaughan (Op.cit) determinan que la teoría de las representaciones sociales...” ha sido utilizada con frecuencia para enmarcar conceptualmente este tipo de análisis. Hoijer (2011) indica que las representaciones sociales incluyen diferentes formas de conocimiento colectivo y se encuentran relacionadas a objetos sociales, culturales o simbólicos.

Moscovici (1981) las define como mitos, conocimientos, imágenes, ideas y pensamientos sobre un objeto social, haciendo referencia a una doble función. Por un lado, establecen un orden que posibilita a los individuos orientarse y dominar el mundo social y material que los rodea, y por otro, permiten la comunicación entre los miembros de una comunidad a partir de la provisión de códigos de intercambio social y códigos para identificar y clasificar los diversos aspectos del mundo y la historia del grupo al que pertenecen (Moscovici, 1973).

La visión del residente en torno a la gobernanza turística

Referenciar el concepto de gobernanza implica la consideración de la existencia de un nuevo proceso directivo de la sociedad, cuyo supuesto básico es que el gobierno es un agente de dirección necesario pero insuficiente, por lo que se requieren capacidades sociales para dirigir la sociedad. Así, la gobernanza es el paso de un centro a un sistema de gobierno, en el que se requieren y activan los recursos del poder público, del mercado y de las redes sociales.

Así, la gobernanza es el paso de un centro a un sistema de gobierno, en el que se requieren y activan los recursos del poder público, del mercado y de las redes sociales (Aguilar Villanueva, 2008). En tanto fenómeno social que implica interacciones entre el gobierno y la sociedad civil, permite atravesar los límites entre gobernantes y gobernados y centrarse en las interacciones que se dan entre ellos (Kooiman, 2004).

Al mismo tiempo, hablar de gobernanza turística requiere tener en cuenta que el desarrollo turístico reúne la multiplicidad de actores sociales, pertenecientes a los distintos sectores, que pueden intervenir en el desarrollo turístico. Según explica Madrid Flores (2009), constituye un “(...) proceso de conducción de los destinos turísticos a través de los esfuerzos sinérgicos y coordinados de los gobiernos en sus diferentes niveles y atribuciones, de la sociedad civil que habita en las comunidades receptoras y del tejido empresarial relacionado con la operación del sistema turístico”.

Teniendo en cuenta lo establecido, resulta oportuno traer a consideración la perspectiva sociopolítica del desarrollo turístico en lo que refiere al abordaje de las representaciones sociales de los residentes, entendiéndolos como un actor social dentro de los procesos de gobernanza turística. Bajo esta perspectiva, se puede hablar del residente como posible agente de desarrollo, al tener éste la posibilidad de ser portador de propuestas políticas, económicas, sociales y culturales que tiendan a capitalizar las potencialidades locales (Arocena, 2001). El concepto de actor posee así un

carácter social y político, ya que alude a la construcción y ejecución social de un proyecto colectivo.

Este tipo de abordaje ha sido hasta al momento poco desarrollado, sin embargo se evidencia la importancia de su profundización en tanto concibe al residente como un actor fundamental en los procesos de desarrollo turístico y otorga relevancia a sus opiniones, sin reducirlas a un mero factor de legitimación de decisiones políticas o adecuarlas a los requerimientos considerados necesarios para el rol de buen anfitrión.

Así, en el marco de la perspectiva sociopolítica, la visión de los residentes en torno a la gobernanza turística adquiere especial relevancia, en tanto permite la comprensión de sus lógicas socio-culturales y la interpretación subjetiva que este grupo específico de actores realiza sobre la realidad, lo que guiará sus comportamientos y participación en función del desarrollo del turismo.

Metodología

La información analizada surge de relevamientos realizados en el marco de dos proyectos de investigación realizados durante el año 2014 por parte del Grupo Turismo y Sociedad - Centro de Investigaciones Económicas y Sociales – UNMdP, donde se abordó la relación Comunidad Residente y Gobernanza Turística en Mar del Plata.

En el primer caso se realizaron entrevistas a partir de la implementación de un guión semiestructurado, a una muestra intencional de actores locales pertenecientes a la comunidad residente en Mar del Plata, nucleados en diferentes instituciones sociales locales de tipo deportivas, culturales, sociales, ambientales, religiosas y políticas. El diseño muestral se realizó teniendo en cuenta un criterio de distribución territorial que permitió, a través de la consideración de diferentes zonas urbanas, la inclusión de distintos sectores sociales. En cada zona se procedió a la selección de diferentes instituciones sociales a partir de las cuales se contactó a las personas a entrevistar, considerando su pertenencia a distintos grupos etéreos.

En el segundo caso se aplicaron encuestas a una muestra representativa de hogares marplatenses, aleatoria, por cuotas de sexo y edad, y según 5 zonas previamente definidas, realizando 160 casos en cada una y alcanzando un tamaño muestral final de 800 casos. El margen de error muestral fue de +/- 3,5% y el tamaño muestral por zona aceptable para la comparación ya que cada sub- muestra tuvo el mismo margen de error.

Ambos instrumentos de recolección de datos se diseñaron en función de categorías de análisis y variables vinculadas al tema objeto de estudio: visión de la comunidad residente en torno al turismo local, su modalidad de desarrollo, impactos, problemas y posibles soluciones, y visión de la comunidad residente en torno a la gobernanza turística y el papel de sus actores intervinientes (comunidad, sector público y privado).

Principales resultados

De los datos surgidos a partir de las entrevistas y encuestas realizadas a residentes de Mar del Plata, puede inferirse la presencia de **una visión parcializada del fenómeno turístico y sus impactos**, en la medida en que principalmente se los define desde el punto de vista económico.

En relación a la definición del turismo en la ciudad, los entrevistados han centrado sus respuestas a partir de manifestar una visión principalmente

positiva, planteando su necesidad para el desarrollo de la ciudad y destacando que la diversidad de su oferta permite la llegada de turistas pertenecientes a diferentes niveles socio-económicos, durante todo el año. En este sentido, se resaltan sus beneficios económicos principalmente en lo que se refiere a la generación de empleo y la entrada de dinero, lo que se constata en frases como: *“Es muy importante el dinero que trae la actividad turística. Es vital para la supervivencia de la actividad económica de la ciudad”*.

Además, aunque en forma secundaria, se señalan impactos negativos, asociados a cuestiones ambientales como el manejo de los residuos, el mal uso o la escasez de los recursos, y la sobrecarga en el tráfico y en los espacios públicos. En este sentido, se expresa: *“... lo económico será positivo, bastante positivo, pero ambientalmente creo que todavía no hay una política de gestión de los residuos, de concientización que sea tomado por los turistas”*.

Al momento de definir al turista, los residentes apelan básicamente a en función del nivel socio-económico de los visitantes. En líneas generales identifican un turista popular masivo y otro de poder adquisitivo mayor, cada uno con comportamientos, apropiaciones espaciales y permanencias diferentes en la ciudad. Así, sostienen: *“...hay dos turismo acá, el social y el concheto, o llámalo como quieras, el de alta sociedad”*.

También, se observa una mirada crítica referida a cuestiones relativas a la convivencia turista-residente, como así también un descontento con respecto al comportamiento de los visitantes para con la ciudad y los habitantes, lo que se constata en afirmaciones como: *“...trato de evitar ir a los lugares donde va el turismo...”*, *“...el turista viene con esa carga negativa, entonces es como que estamos a la defensiva”* o *“el turista es un mal necesario”*.

Se constata similar tendencia en la visión del turismo por parte de los residentes, a partir de la información surgida de las encuestas realizadas, pudiéndose observar un alto grado de acuerdo con respecto a afirmaciones tales como *“El turismo en la localidad mejora las inversiones y la infraestructura”* (55%), *“El turismo incrementa las oportunidades de empleo y contribuye a la mejora de los ingresos”* (61%), *“El turismo es una de las principales fuentes de ingreso”* (50,5%); al mismo tiempo que un alto grado de desacuerdo en relación a la afirmación *“El turismo favorece acciones de protección del medio ambiente”* (47,1%).

Por otra parte, al analizar la percepción que tienen los residentes respecto de los sectores que participan en el desarrollo del turismo en la ciudad, de la información que surge a partir de las entrevistas realizadas, se observa **el sector público y el privado son percibidos como los actores centrales de la gobernanza turística local**.

En este sentido, los residentes entrevistados identifican por un lado, los sectores público y privado en forma conjunta y por otro, estos sectores de manera separada. Esta concepción queda expresada en afirmaciones como *“... todo lo que significa turismo se globaliza entre lo que es privado y lo que es público, el funcionamiento de los dos hace que el turismo sea realmente positivo a la ciudad, no puede desligarse tanto lo privado como lo público”*.

Desde el punto de vista de los residentes, el sector privado interviniente en el desarrollo del turismo, se encontraría conformado por concesionarios de balnearios, empresarios gastronómicos, hoteleros, textiles, aquellos vinculados con la actividad pesquera, los empresarios y productores vinculados con el

esparcimiento y la recreación (teatros y cines), y por último los comerciantes en general.

Además, se constata que cuando se menciona al sector público local, se suele hacer referencia a la Municipalidad en sentido amplio, por sobre la consideración específica del Ente Municipal de Turismo (EMTUR), lo que se observa en afirmaciones como *"Fundamentalmente la municipalidad [participa en el desarrollo del turismo en la ciudad], no sé si otros sectores...obviamente el Ente de Turismo o sea principalmente el sector público."*

En cuanto al rol específico del sector público en el desarrollo del turismo, se observa que los residentes perciben al mismo como principalmente activo y asociado a las acciones que lleva a cabo el municipio para realizar la promoción turística de la ciudad, generar nuevos atractivos, comunicarse e interactuar con otros actores turísticos e invertir en obras públicas vinculadas al turismo. No obstante, aunque con menor preponderancia, se constata por parte de otro grupo de residentes, la idea de que el sector público tiene un rol pasivo en el desarrollo del turismo, evidenciado a través de la ausencia de políticas públicas en materia turística.

Respecto del rol del sector privado en el desarrollo del turismo, también se advierte que los entrevistados perciben a los empresarios turísticos con un rol activo, haciendo referencia a su dinamismo y compromiso con la actividad. Sin embargo, se observa que otro grupo de residentes, o bien posee una opinión desfavorable respecto de las actitudes y el desempeño que tienen los empresarios en la prestación de los servicios turísticos o manifiesta su desconocimiento al respecto.

En síntesis, se constata que los sectores público y privado, ya sea de forma conjunta o particularizada, son considerados por parte de los residentes entrevistados como los actores que principalmente participan en la toma de decisiones en relación al turismo, y si bien se constata la presencia de un grupo que tiene una mirada más crítica respecto de su desenvolvimiento, prácticamente no se menciona la necesidad de ampliar la base de participación, a partir de la inclusión de otros sectores como es el caso de la comunidad local.

A partir de la información surgida de las entrevistas y encuestas realizadas a los residentes y en relación a lo descripto anteriormente, se **evidencia un bajo nivel de involucramiento de los residentes en los aspectos que hacen al turismo y los procesos de toma de decisiones** orientados al desarrollo turístico de la ciudad.

Con respecto al rol de la comunidad en el desarrollo turístico de la ciudad, se observa una asociación directa de las respuestas de los residentes entrevistados con el concepto de *buen o mal anfitrión* en función de actitudes activas o pasivas que pudieran asumir los residentes. En este sentido, pueden observarse puntos de vista diferentes ya que mientras un sector manifiesta que los marplatenses poseen una actitud *positiva* hacia el turista, otro sostiene que éstos son *malos huéspedes*, con *poco compromiso* con el turismo.

Por otra parte cabe señalar que cuando se hace referencia al tema de la participación de la comunidad en el desarrollo del turismo, los entrevistados destacan especialmente la participación de aquellos miembros de la comunidad local se benefician en forma directa del mismo, es decir los prestadores de servicios.

Es decir que en definitiva se observa una concepción acotada de la participación en la medida que no se corresponde con una idea que incluya las instancias de involucramiento con la realidad turística, la emisión de opiniones y la influencia en tanto parte interesada, en la toma de decisiones.

Este bajo nivel de involucramiento es vinculado por parte de los residentes entrevistados, principalmente con la escasez de instancias de apertura por parte del estado municipal de modo tal que la comunidad pueda expresar sus necesidades, inquietudes o ideas, en el plano turístico. No obstante, del análisis de las entrevistas realizadas, surge que esta realidad se encuentra asociada también a la falta de interés por parte de los residentes, en participar de temas públicos o que hacen al interés común relacionados con el turismo, lo que se expresa en afirmaciones como: *“Y yo mucho no me entero, pero debe ser porque yo no accedo, pero no sé...creo que yo no voy a buscar esa información”* como así también al desconocimiento acerca de la existencia de instancias de comunicación.

En este sentido, a partir de la información surgida de las encuestas realizadas, cabe mencionar también, que al considerar la participación de los residentes en instituciones locales, se observa un predominio de no participación (80,4%), mientras que en los casos en que se constata la participación (19,6%), ésta se da en instituciones de tipo deportiva, religiosa o cultural por sobre las de tipo barrial, sindical, política o ambiental. También de la información obtenida a través de las encuestas se constata un alto porcentaje de residentes (89,8%) que desconoce el Plan Estratégico Local. Estos datos dan cuenta de un perfil de ciudadano escasamente comprometido con cuestiones que hacen al interés común en general y al interés en temas turísticos en particular.

Respecto de la existencia mecanismos para brindar información por parte del estado local, se observa que los entrevistados asocian principalmente la palabra información con *información turística*, haciendo hincapié en la posibilidad que brinda el Ente Municipal de Turismo de acceder al conocimiento de la oferta turístico recreativa de la ciudad y a su acción promocional. En este sentido, se considera la existencia de canales para acceder a la información turística de tipo promocional. No obstante, aunque en forma no predominante, se observa por parte de otro sector de los residentes entrevistados, la concepción de que la información (entendida ahora como aquella que incluye atractivos, políticas, programas y proyectos públicos) no llega a los barrios -no turísticos- de la ciudad.

Se constata similar tendencia en cuanto al nivel de involucramiento de los residentes en los aspectos que hacen al turismo y los procesos de toma de decisiones, a partir de la información surgida de las encuestas realizadas, pudiéndose observar un alto grado de desacuerdo por parte de los residentes con respecto a afirmaciones tales como *“Las áreas del municipio vinculadas a la gestión del turismo atienden los reclamos de la comunidad”*, (40,6%), *“.. convocan a la comunidad para que manifieste sus opiniones con respecto a las decisiones que se deben tomar”* (52,2%), *“... ponen a disposición los medios necesarios para que la comunidad pueda expresar sus necesidades”* (40,2%), *“... ponen a disposición los medios necesarios para que la comunidad pueda manifestar preferencias con respecto a las decisiones que se deben tomar”*

(41,9%) y “... ponen a disposición los medios necesarios para que la comunidad pueda realizar críticas y/o sugerencias” (41%).

Conclusiones

La idea de desarrollo territorial, ha evolucionado hacia visiones que lo conciben como un conjunto de capacidades ligadas al potencial organizativo y emprendedor de los actores locales, destacando la importancia de su reflexividad. En función de esta concepción y en el conocimiento de que el compromiso de la comunidad residente en el proceso de desarrollo turístico debe ir más allá de la concientización sobre su importancia económica o el ser un *buen anfitrión*, en el presente trabajo se propuso observar el vínculo *comunidad residente - turismo local*, a partir de la indagación de las representaciones de este grupo específico de actores y su capacidad relativa para incidir en la toma de decisiones en torno al turismo.

A la luz de los datos obtenidos y del análisis realizado es posible afirmar que hasta el momento, la comunidad residente de Mar del Plata posee una visión parcializada del fenómeno turístico y sus impactos en la medida en que principalmente se los define desde el punto de vista económico.

En este contexto, del análisis de las percepciones de los residentes respecto de los sectores que participan en el desarrollo del turismo en la ciudad, surge que los sectores público y privado son visualizados como los actores centrales de la gobernanza turística local. A esta circunstancia se le suma la evidencia de un bajo nivel de involucramiento de los residentes en los aspectos que hacen al turismo y los procesos de toma de decisiones orientados al desarrollo turístico de la ciudad.

Lo anterior permite concluir que aún queda un camino por recorrer para que los sectores público y privado involucrados y la propia comunidad definan nuevas visiones y actuaciones que logren incluir a esta última como un actor más con capacidad de decidir e incidir en los procesos de cambio vinculados al turismo.

Bibliografía

- Aguilar Villanueva, L. (2008). *Gobernanza y Gestión Pública*. México. Fondo de Cultura Económica.
- Amer Fernández, J. (2009). Los debates sobre la percepción social del turismo en las Islas Baleares. *Nimbus* 23-24, 5-23.
- Andriotis, K. y Vaughan, R.D. (2003). Urban resident's attitudes toward tourism development: the case of Crete. *Journal of Travel Research* 42. 172-185.
- Ap, J. (1992). Resident's perceptions on tourism impacts. *Annals of Travel Research* 19 (4), 665-690
- Arocena, J. (1995). *El desarrollo local: un desafío contemporáneo*. Montevideo. Taurus.
- Harill, R. (2004). Residents' Attitudes toward Tourism Development: a Literature Review with Implications for Tourism Planning. *Journal of Planning Literature*, 18 (3), 251-266.
- Höijer, B. (2011). Social Representations Theory: A New Theory for Media Research. *Nordicom Review*, 32 (2), 3-16.

- Ishikawa, N., Fukushige, M. (2007). Who expects the municipalities to take the initiative in tourism development? Resident's attitudes of Amami Oshima Island in Japan. *Tourism Management*, 28 (2), 461 – 475.
- Kooiman, J. (2004) Gobernar en gobernanza. *Instituciones y Desarrollo* 16, 171-194.
- Madrid Flores, F. (2009, octubre). *Aplicaciones de la gobernanza en las PYMES para una mejor toma de decisiones en la industria turística. El sistema Datatur México*. Ponencia presentada en la Primera Conferencia Internacional sobre la Medición y el Análisis Económico del Turismo Regional. Donostia - San Sebastián, España
- Moscovici, S. (1973). Foreword. En C. Herzlich (Ed), *Health and illness: a social psychological analysis*. London, United Kingdom: Academic Press.
- Moscovici, S. (1981). On social representation. En J.P. Forgas (Ed.), *Social cognition: Perspectives on everyday understanding* (pp.181-209). London, United Kingdom: Academic Press
- Presenza, A., Del Chiappa, G. y Sheehan, L. (2013). Resident's engagement and local tourism governance in maturing beach destinations. Evidence from an Italian case study. *Journal of Destination Marketing & Management* 2 (1), 22-30
- Vargas Sánchez, A., Plaza Mejía, M.A y Porras Bueno, N. (2007) La actitud de la población residente hacia un mayor desarrollo turístico y sus factores determinantes: análisis de un caso. *Estudios Turísticos* 174, 73-99.

ⁱ Comunidad Residente y Turismo Local: hacia la evaluación integral de la gobernanza turística en Mar del Plata. Grupo de investigación Turismo y Sociedad - Centro de Investigaciones Económicas y Sociales - Facultad de Ciencias Económicas y Sociales – UNMdP.